GUIA DE CONSULTAS SOBRE PROBLEMAS TECNICOS

ISAD S.A.

Debido a las técnicas avanzadas actualmente en uso en el proceso de replicación de CDs, es muy poco frecuente que un CD en sí posea defectos o daños que hagan que su contenido funcione mal.
Si piensa que una de las partes del producto adquirido tiene defectos o falta, no lo devuelva. Por favor, lea detenidamente esta guía de consultas, donde encontrará respuestas a las preguntas más frecuentes y específicas para los problemas que pueden surgir, y cómo solucionarlos.

INTRODUCCION

En las siguientes páginas se abordarán explicaciones relacionadas con la solución de problemas frecuentes en juegos u otros programas multimedia. Para comprender mejor de dónde provienen dichos problemas y cómo solucionarlos, pasamos a introducir un concepto muy importante, el de "CONTROLADOR O DRIVER":

El Controlador o Driver es un programa que controla un dispositivo de hardware. Cada dispositivo, sea una impresora, disco rígido o teclado, debe tener su propio programa controlador. Muchos drivers, como los del teclado, vienen incluidos en el sistema operativo. Para otros dispositivos, como tarjetas de video o sonido, es posible que tenga que cargar otro controlador cuando conecte el dispositivo a su computadora. Un controlador actúa como traductor entre el dispositivo y los programas que usan ese dispositivo.
Cada dispositivo tiene su propio set de comandos especializados que sólo conoce su controlador. Por su lado, la mayoría de los programas acceden a los dispositivos usando comandos genéricos. El controlador, por consiguiente, acepta comandos genéricos de un programa y luego los traduce a comandos especializados para el dispositivo. Todos los controladores son obligatoriamente distribuidos por sus fabricantes o distribuidores en forma gratuita.

SOLUCION DE PROBLEMAS

PROBLEMAS EN LA INSTALACION:

1) El CD está en el lector de CD-ROM, pero la computadora no lo reconoce: Puede ser que el CD esté sucio o rayado. Compruebe que la cara de datos del CD (cara brillante) no esté sucia ni rayada. Si está sucia tome un paño que no tenga pelusas ni sea abrasivo y páselo suavemente para limpiarla (páselo siempre desde el centro hacia el borde exterior).

2) La computadora se queda bloqueada durante la instalación y aparece un mensaje de error, como "_ins error" o "Se ha producido un error durante la copia de datos": Puede que su computadora esté usando un controlador de CD-ROM de 16-bits antiguo; puede que no quede suficiente espacio libre en su disco rígido para ampliar los archivos temporales; el lector de CD-ROM

puede tener problemas con su forma de manejar la información; la configuración de DMA o autoejecución no funcionan correctamente.

Para comprobar si su computadora está usando un controlador de CD-ROM de 16-bits antiguo:

1) Haga clic con el botón derecho del mouse sobre el icono **Mi PC** y elija **Propiedades.**
2) Haga clic en la pestaña **Rendimiento.**
3) En el recuadro **Estado del Rendimiento**, si la línea del **Sistema de Archivos** dice **Algunos controladores están usando compatibilidad con MS-DOS**, significa que está usando un controlador de CD-ROM de 16-bits.

Solución:

A) **Para controladores de CD-ROM de 16-bits:** Contáctese con el fabricante de su lector de CD-ROM o el fabricante de su computadora para que le suministre un controlador actualizado de CD-ROM de 32-bits.

B) **Para controladores de CD-ROM de 32-bits:**

1) Cierre todos los programas innecesarios que tenga abiertos:
Pulse simultáneamente las teclas **CTRL+ALT+DEL**, elija un programa, y haga clic en **Finalizar Tarea.** Repita la operación hasta que todos los programas excepto **Explorer** y **Systray** estén cerrados.
Vacíe la **Papelera de Reciclaje** y borre todos los archivos de la carpeta **C:\Windows\Temp.**

2) Desactive la prelectura de la unidad de CD-ROM:
Haga clic con el botón derecho del mouse sobre el icono **Mi PC** y elija **Propiedades.**
Haga clic sobre la pestaña **Rendimiento.**
Haga clic sobre el botón **Sistema de Archivos.**
Elija la pestaña **CD-ROM** de la parte superior.
Cambie el campo **Optimizar esquema de acceso para** a **Sin prelectura.**
Haga clic sobre **Aplicar**, después sobre **Aceptar** y por último sobre **Cerrar** (se indicará que reinicie su sistema).

3) Desactive las opciones de **DMA** y **Autoejecución:**
Haga clic derecho sobre el icono **Mi PC** y elija **Propiedades.**
Haga clic en la pestaña **Administrador de dispositivos.**
Haga clic en el signo + que hay al lado de la línea que dice **CD-ROM** para que se convierta en un -.
Haga clic en la línea que aparece justo debajo de **CD-ROM**, para que aparezca resaltada, y haga clic en el botón **Propiedades.**
Haga clic en la pestaña **Configuración.**
Busque las casillas **Notificar la inserción automáticamente** y **DMA.** Si están marcadas, haga clic en el recuadro para eliminar las marcas.
Haga clic en el botón **Aplicar** y, a continuación, en el botón **Aceptar.**
Cuando aparezca un recuadro indicando si se quiere reinicar el equipo, diga que sí.

Podrá restablecer la configuración normal una vez se haya terminado de instalar el juego.

PROBLEMAS CON WINDOWS 95/98 Y DIRECTX

¿Qué es DirectX y por qué se necesita? Microsoft DirectX es un grupo de funciones que se utiliza para juegos y aplicaciones que trabajan bajo Windows 95/98/2000 y les permite realizar acciones avanzadas de gráficos, sonido y redes, más allá de lo que es posible con otros sistemas operativos. Actualmente la mayoría de los juegos que se desarrollan utilizan esta tecnología.

Si el juego que usted adquirió requiere el uso de DirectX, la última versión de éste, al momento del desarrollo del juego, será incluida en el CD.
La última versión disponible a la fecha se encuentra también en el sitio web de Microsoft: (http://www.microsoft.com). Es recomendable tener siempre instalada la última versión de DirectX. El problema más común que surge del uso de DirectX es que las versiones de los controladores de las placas de video y de sonido no son los correspondientes o al menos los últimos.

Cuando un componente de DirectX no está certificado una serie de problemas pueden ocurrir:

1) Problemas con la tarjeta de sonido:
   Ruido de estática durante el juego
   Tartamudeo, especialmente cuando existen escenas habladas durante un juego
   Sin sonido en absoluto
   El sonido funciona bien durante un tiempo, pero se detiene inesperadamente
   El juego se puede "colgar" o fallar al ejecutarse o al intentar salir de él

2) Problemas con la tarjeta de video:
   DirectX cambia el controlador existente para su placa de video por uno inapropiado
   Pantalla en negro: La pantalla se pone totalmente negra, pero el sonido continúa ejecutándose
   Gráficos incorrectos: podría ver líneas cubriendo la pantalla
   Colores extraños o incorrectos
   Gráficos lentos: el juego podría ponerse lento y entrecortado
   Visión doble: Las imágenes en el juego podrían verse dobles o borrosas
   El juego podría "colgarse" cuando se ejecuta o al intentar salir de él
   Aparentemente el juego carga, pero luego de unos segundos retorna al Escritorio de Windows

Pasos para comprobar si los controladores de su sistema están certificados:

En DirectX 5:

1) Inserte el CD-ROM y cierre todas las ventanas que puedan aparecer.
2) Clic en **Inicio.**
3) Seleccione **Buscar.**
4) Dentro de **Buscar**, seleccione **Archivos** o **Carpetas.**
5) Una vez abierto el cuadro de búsqueda, escriba lo siguiente en el casillero donde dice **Nombre:** dxsetup.exe
6) En el casillero **Buscar En**, seleccione la letra de unidad correspondiente a su unidad de CD-ROM.
7) Haga clic en **Buscar Ahora.**
8) Una vez terminado el proceso de búsqueda, debería aparecer en el recuadro blanco, en la parte inferior de la ventana, el archivo indicado. Si no aparece el mismo, compruebe si escribió correctamente el nombre de archivo y seleccionó la letra de unidad indicada más arriba. Si Windows encontró el archivo, haga doble clic en el nombre dxsetup.
9) Va a aparecer en pantalla una ventana con el siguiente título: **Programa de Instalación de DirectX(tm).** Para que todos los controladores de su computadora estén correctamente instalados y actualizados, deberían tener un número de versión distinto de **0.00.00.0000** y tener a la derecha la palabra **Certificado.** De no ser así diríjase a **Soluciones de Directx.**

Editorial: ISAD S.A.
Miranda 4289 (1407) Cap. Fed.
Impreso en: IMPRENTA DORREGO S.A.
Fecha de Impresión: MAYO 2009
Distribuidor Capital y GBA: HUESCA D.de P. S.A.
Distribuidor Interior: D.G.P. S.A.
Industria Argentina

En DirectX 6, 6.1 ó 7 (una vez instalado):

1) Haga clic en **Inicio**.
2) Seleccione **Buscar**.
3) Dentro de **Buscar**, seleccione **Archivos o Carpetas**.
4) Una vez abierto el cuadro de búsqueda, escriba en el casillero donde dice **Nombre** lo siguiente: dxdiag.exe
5) En el casillero donde dice **Buscar En**, seleccione el disco rígido C:
6) Luego haga clic en **Buscar Ahora**.
7) Una vez terminado el proceso de búsqueda, debería aparecer en el recuadro blanco, en la parte inferior de la ventana, el archivo indicado. Si no aparece el mismo, compruebe si escribió correctamente el nombre de archivo y seleccionó la letra de unidad indicada más arriba. Si Windows encontró el archivo, haga doble clic en el nombre dxdiag.
8) Va a aparecer en pantalla una ventana con el siguiente título: **Herramienta de diagnóstico de DirectX**. Para que todos los controladores de su computadora estén correctamente instalados y actualizados debería mostrarse **No se han encontrado problemas** en el recuadro de **Notas** de la pestaña **Controladores de DirectX**. De no ser así diríjase a **Soluciones de DirectX**.

Soluciones de DirectX:

Si alguno de los controladores de su computadora no está certificado debe instalar nuevamente los controladores. Una vez reinstalados los mismos hay que reinstalar DirectX, esto se hace mediante el Programa de Instalación de DirectX (dxsetup.exe: incluido en el CD) haciendo clic en el botón Reinstalar DirectX. Al finalizar la instalación, reinicie su PC y vuelva a hacer la comprobación detallada en los pasos 1 a 8 listados anteriormente (para la versión de DirectX que corresponda). Si sus controladores todavía no están certificados contáctese con el fabricante de la tarjeta de video y de sonido a través de Internet o directamente con el fabricante del equipo de computación que Ud. posee, ellos podrán brindarle los últimos controladores para su PC. Una vez actualizados los controladores, realice nuevamente los pasos detallados anteriormente (1 a 8).

Si los controladores han sido correctamente actualizados no debería tener inconvenientes para correr el juego.

SOPORTE TECNICO DE ISAD S.A

Si una vez que leyó, analizó esta guía, y realizó las comprobaciones que la misma describe, continúa teniendo problemas con su producto, comuníquese con nuestro Soporte Técnico, donde procederemos a intentar solucionar su problema.

Por favor, intente conseguir la siguiente información antes de comunicarse con nosotros:

1) Título del producto.
2) Mensaje de error exacto (si lo hay) y/o una breve descripción del problema.
3) Sistema operativo que está utilizando (Windows 95/98, MS-DOS, etc.).
4) Tipo y velocidad del procesador de su computadora (Pentium 90, Pentium II 300, AMD K6 II 350, etc.).
5) Fabricante y modelo de las tarjetas de video y sonido de su computadora.
6) Memoria RAM y memoria convencional libre.
7) **HABER ENVIADO LA TARJETA DE REGISTRO Y GARANTÍA (fundamental para acceder al soporte técnico)**

Miranda 4285 (1407) - Buenos Aires - Argentina / Tel: (54 11) 4639-8007
Fax: (54 11) 4639-8012

Horario de soporte técnico: Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 Hrs.

Talón para el USUARIO

SERVICIOS EXCLUSIVOS PARA USUARIOS REGISTRADOS

ISAD S.A.

Registrarse como usuario le permitirá acceder a los siguientes beneficios:

Garantía* del producto por 90 días.
Servicio técnico al usuario.
Consultas telefónicas al (54 11) 4639-8007 líneas rotativas y por fax al (54 11) 4639-8007

Para obtener todas estas ventajas complete la ficha adjunta, córtela por la línea de puntos y envíela por correo, o por FAX

*** Isad S.A. garantiza este producto a su comprador original por el término de 90 días a partir de la fecha que figura en su factura de compra. Esta garantía comprende solamente al soporte físico del producto contra defectos de fabricación. La responsabilidad total y única de Isad S.A. consistirá en la reparación o remplazo del producto que acusa defectos, esto se llevará a cabo de la siguiente manera: El comprador deberá comunicarse con el departamento de Soporte Técnico de nuestra empresa, para coordinar el lugar donde se efectuará el cambio del producto. Dicho cambio podrá ser realizado en nuestras oficinas o en el comercio donde se adquirió el producto o en otra forma coordinada previamente con nuestra empresa. Los gastos de envío correrán por parte de Isad S.A.una vez que el envío se haya acordado con la empresa. Esta garantía será nula si los defectos son consecuencia de accidente, mal uso o abuso del producto. Esta garantía solo se aplica a los productos distribuidos o producidos por Isad S.A.detallados en la factura de compra. Para ver las condiciones de instalación y funcionamiento referirse a la caja y/o manual del producto.**

SERIE D

Nº:

Talón para ENVIAR

GARANTIA Y REGISTRO

SERIE D

Nº:

ISAD S.A.

¡Regístrese, y acceda a todos los beneficios de nuestros productos!

Complete toda la información para que tenga validez su registro.

Marque con (X) lo que es correcto.

Nombre y Apellido: _____

Dirección: _____ *Tel:* _____

E-mail: _____ *Localidad:* _____ *C.P.:* _____

Provincia: _____ *Profesión:* _____ *Ocupación:* _____

Cargo: _____ *Empresa:* _____

Soltero / a ( ) *Casado / a* ( ) *Hijos* ( ) *Edades:* _____

Comercio donde adquirió el producto: _____

Dirección del comercio: _____

Título del producto: _____

Precio de compra: _____

Como se enteró de este producto

Diario ( ) *Revista* ( ) *Comercio* ( ) *Otro* _____

Talón para ENVIAR

TIPOS DE PRODUCTOS QUE MAS LE INTERESAN

Utilitarios ( )
Educativos ( )
Enciclopedias ( )

Juegos
Deportes ( ) Role Playing ( ) Estrategia ( )
Arcade/Acción ( ) Aventuras ( ) Simuladores ( )
Otros ( )

CARACTERISTICAS DE SU COMPUTADORA

CPU
486 ( ) Pentium ( ) Pentium II ( ) Pentium III ( ) Otra: ( )

SISTEMA OPERATIVO
Windows 3x ( ) Windows 95 ( ) Windows 98 ( ) Otro: ( )

MEMORIA RAM
8 Mb ( ) 16 Mb ( ) 32 Mb ( ) 64 Mb ( ) Más: ( )

MONITOR
VGA ( ) SVGA ( ) Otro: ( )

PLACA ACELERADORA
( )

Talón para el USUARIO

GARANTIA Y REGISTRO

Editorial: ISAD S.A.
Miranda 4289 (1407) Cap. Fed.
Impreso en: IMPRENTA DORREGO S.A.
Fecha de Impresión: MAYO 2009
Distribuidor Capital y GBA: HUESCA D.de P. S.A.
Distribuidor Interior: D.G.P. S.A.
Industria Argentina

TOR®

ISAD S.A.

Miranda 4285 (1407) - Buenos Aires - Argentina
Tel: (54 11) 4639-8007 Líneas Rotativas
Fax: (54 11) 4639-8012